

6. Nel periodo antecedente l'entrata in vigore delle disposizioni degli accordi quadro, ciascun operatore rende disponibile la propria base dati abbonati a condizioni orientate al costo, ragionevoli e non discriminatorie, anche al fine di garantire che almeno un servizio informazioni elenco abbonati comprendente i numeri di tutti gli abbonati in elenco sia a disposizione di tutti gli utenti, anche dai posti telefonici pubblici a pagamento.

7. L'Autorità si riserva di adottare i provvedimenti necessari per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento qualora entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore dello stesso, non siano stati stipulati idonei accordi quadro secondo quanto previsto ai commi 1 e 2 del presente articolo.

### Art. 3

#### *Elenco abbonati*

1. I soggetti incaricati della fornitura dell'elenco abbonati relativo alla rete urbana di appartenenza, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lett. b) del d.P.R. n. 318/97, sono tenuti ad inserire le informazioni rispettando il principio di non discriminazione nel trattamento e nella presentazione delle informazioni, ed, in particolare, a:

a) includere tutti i numeri degli abbonati residenti a prescindere dall'operatore utilizzato per il servizio telefonico senza operare discriminazioni;

b) rendere disponibile a tutti gli abbonati, a prescindere dall'operatore utilizzato, con le stesse modalità e condizioni l'elenco telefonico;

c) includere a condizioni eque e non discriminatorie le condizioni di abbonamento ai servizi telefonici di tutti gli operatori che ne facciano richiesta. Ciascun operatore ha diritto all'inserimento gratuito in un'apposita sezione dei numeri del servizio assistenza clienti. In tale sezione, che deve essere ben visibile e facilmente individuabile dall'utente, non sono ammessi caratteri differenziati di presentazione;

d) non indicare nel frontespizio il simbolo ovvero i simboli di riconoscimento di specifici operatori del servizio telefonico: è ammessa la presentazione dei simboli di uguale misura di tutti gli operatori che hanno abbonati al servizio telefonico presenti in elenco;

e) a permettere le evidenziazioni a pagamento dei numeri degli abbonati: sono vietate le forme di evidenziazione che possono indurre il pubblico a preferire un particolare operatore del servizio telefonico.

2. L'affidamento del servizio di cui al comma 1 del presente articolo potrà avvenire mediante meccanismi di gara o altre procedure selettive, anche su base regionale, che garantiscano l'erogazione all'utenza di un servizio con modalità efficienti e tali da ridurre i costi di fornitura del servizio o ripartire i profitti. A tal fine, l'Autorità potrà emanare, entro il 30 giugno 2002, linee guida per lo svolgimento di tali procedure.

3. I soggetti incaricati comunicano annualmente all'Autorità le forme di accessibilità, tenuto conto delle moderne tecnologie, degli elenchi ai soggetti non vedenti o colpiti da altri gravi *handicap* che impediscono la consultazione degli elenchi cartacei. In sede di prima applicazione tale comunicazione è inviata all'Autorità entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento.

### Art. 4

#### *Il servizio di informazioni abbonati*

1. I soggetti incaricati della fornitura del servizio di informazioni abbonati di cui all'articolo 3, comma 1, lett. c) del d.P.R. n. 318/97 (di seguito informazioni abbonati) sono tenuti a fornire informazioni su tutti gli abbonati, a prescindere dall'operatore utilizzato per il servizio telefonico senza operare discriminazioni.

2. L'Autorità rivede entro il 30 giugno 2002 il piano nazionale di numerazione, in relazione alle numerazioni da rendere disponibili per i servizi di informazione abbonati.

3. L'affidamento del servizio di cui al comma 1 del presente articolo potrà avvenire mediante meccanismi di gara o altre procedure selettive, in base ai vantaggi offerti agli utenti e al costo netto minimo del servizio universale. In tal caso, entro il 30 giugno 2002, l'Autorità potrà adottare delle linee guida per lo svolgimento di tali procedure.

4. Il soggetto di cui al comma 1 del presente articolo comunica annualmente all'Autorità le forme di accessibilità, tenuto conto delle moderne tecnologie e delle esigenze dei soggetti portatori di *handicap* sensoriali che impediscono la fruizione del servizio ordinario. In sede di prima applicazione tale comunicazione è

inviata all'Autorità entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento. L'Autorità in ogni caso si riserva di adottare le misure specifiche per garantire agli utenti disabili o con particolari esigenze sociali parità di accesso ai servizi di informazioni telefoniche, a costi accessibili.

#### Art. 5

##### *Protezione dei dati personali*

1. L'Autorità entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, in cooperazione con il Garante per la protezione dei dati personali, anche ai sensi articolo 31, commi 5 e 6, della legge 31 dicembre 1996, n. 675, adotta le disposizioni relative alla raccolta e il successivo trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza, con particolare riferimento ai dati personali che possono essere trattati e le finalità del loro utilizzo in conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati, nonché la disciplina transitoria relativa alla fase di prima formazione degli elenchi oltre alle modalità di individuazione automatizzata di dati nominativi sulla base di un numero disponibile.

#### Art. 6

##### *Ambito oggettivo del servizio universale*

1. L'Autorità segnala al Ministero delle comunicazioni l'opportunità di una revisione del contenuto del servizio universale, con particolare riferimento all'inserimento nell'ambito del servizio universale della distribuzione in forma elettronica dell'elenco generale degli abbonati.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e sul Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 6 febbraio 2002

*Il Commissario relatore*

ALFREDO MEOCCI

*Il Segretario generale*

ADRIANO SOI

*Il Presidente*

ENZO CHELI

Delibera n. 79/02/CONS del 13 marzo 2002

**Rimodulazione del prezzo del servizio “12” di informazione abbonati, per le comunicazioni originate da apparati di telefonia pubblica**

*Gazzetta Ufficiale* 5 aprile 2002, n. 80

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 13 marzo 2002;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante “Regolamento di attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni”;

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni 10 marzo 1998, recante “Finanziamento del servizio universale nel settore delle telecomunicazioni”;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001 n. 77 recante “Regolamento di attuazione delle direttive 97/151/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni”;

VISTA la propria delibera 171/99 concernente “Regolamentazione e controllo dei prezzi dei servizi di telefonia vocale offerte da Telecom Italia a partire dal 1° agosto 1999;

VISTA la propria delibera 6100/CIR concernente “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”;

VISTA la propria delibera n. 81/00/CIR concernente la “Applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per l'anno 1999”;

VISTA la propria delibera 271/01/CONS concernente “Modifica alle condizioni di offerta del servizio di informazione abbonati di Telecom Italia s.p.a.”;

VISTA la nota dell'11 dicembre 2001, con la quale Telecom Italia ha presentato all'Autorità una proposta di rimodulazione dei prezzi del servizio “12” erogato da apparecchi a disposizione del pubblico;

CONSIDERATO l'esito della consultazione con le associazioni degli utenti e dei consumatori tenutasi in data 1 febbraio 2002, relativamente alla revisione dei prezzi del servizio informazione abbonati “12” da telefonia pubblica;

CONSIDERATA la riformulazione della proposta originaria inviata da Telecom Italia il successivo 27 febbraio 2002, anche a seguito degli esiti della citata consultazione con le associazioni degli utenti e dei consumatori;

UDITA la relazione conclusiva del Commissario dott.ssa Paola Manacorda ai sensi dell'art. 32 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

**DELIBERA**

**Articolo unico**

1. E' autorizzata la rimodulazione del prezzo del servizio “12” di informazione abbonati, per le comunicazioni originate da apparati di telefonia pubblica, alle seguenti condizioni:

Prezzo servizio 12 da Telefonia Pubblica	
Scatti alla risposta	3
Ritmo di tassazione (sincrono postic.)	20 secondi
Valore dello scatto inclusa IVA	0,1 E (193,627 Lit.)

2. Le condizioni economiche di offerta del servizio, riportate nella tabella di cui al comma 1, sono comunicate al pubblico, secondo quanto previsto dall'art. 16, comma 1, lettera d), del d.P.R. 318/97.

3. Le modalità di fornitura del servizio rimangono invariate.

4. Il mancato rispetto delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Il presente provvedimento è notificato alla Società Telecom Italia s.p.a. e pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 13 marzo 2002

*Il Commissario relatore*

PAOLA MANACORDA

*Il Presidente*

ENZO CHELI

*Il Segretario generale*

ADRIANO SOI

## CONDIZIONI DI OFFERTA ALL'UTENZA FINALE

Delibera n. 375/01/CONS del 26 settembre 2001

### **Variazione delle condizioni di fornitura del servizio di telefonia internazionale da impianti a disposizione del pubblico**

*Gazzetta Ufficiale* 12 ottobre 2001, n. 238

#### L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 26 settembre 2001;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni" ed, in particolare, l'art. 3 relativo al Servizio universale;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, recante "Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni";

VISTO il decreto ministeriale 28 febbraio 1997, recante "Tariffe telefoniche internazionali";

VISTO il decreto ministeriale 10 marzo 1998, recante "Finanziamento del servizio universale nel settore delle telecomunicazioni";

VISTA la propria delibera n. 85/98, del 22 dicembre 1998, recante "Condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale";

VISTA la propria delibera n. 101/99, del 24 giugno 1999, recante "Condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale alla luce dell'evoluzione dei meccanismi concorrenziali";

VISTA la propria delibera n. 170/99, del 28 luglio 1999, recante "Introduzione della tariffa a tempo";

VISTA la propria delibera n. 171/99, del 28 luglio 1999, recante "Regolamentazione e controllo dei prezzi di telefonia vocale offerti da Telecom Italia a partire dal 1° agosto 1999";

VISTA la propria delibera n. 2/CIR/99, del 4 agosto 1999, concernente la "Applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per l'anno 1998";

VISTA la propria delibera n. 197/99, del 7 settembre 1999, in materia di "Identificazione degli organismi di telecomunicazioni aventi notevole forza di mercato";

VISTA la propria delibera n. 8/00/CIR concernente la "Applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per l'anno 1999";

VISTA la nota n. 0018533-01 del 18 luglio 2001, con la quale la società Telecom Italia s.p.a. ha presentato all'Autorità una proposta di variazione delle condizioni di fornitura dei servizi di telefonia internazionale espletati attraverso impianti a disposizione del pubblico, consistente nella riduzione da sette a cinque delle zone internazionali di tariffazione, nell'adozione di nuovi ritmi di tassazione con modalità sincrona posticipata e nella conseguente riallocazione dei Paesi nelle nuove zone;

VISTO l'esito dell'audizione con le Associazioni dei Consumatori svoltasi in data 5 settembre 2001, ai sensi dell'art. 17, comma 1, del citato decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77;

CONSIDERATO che il servizio di telefonia internazionale espletato attraverso impianti a disposizione del pubblico rientra nel campo di applicazione del *servizio universale* come regolato dall'art. 3, comma 1, del d.P.R. 19 settembre 1997, n. 318;

CONSIDERATO che la rimodulazione proposta da Telecom Italia semplifica il quadro di riferimento delle zone geografiche internazionali portandone il loro numero da sette a cinque;

CONSIDERATO che l'incremento della spesa stimato sulla base dei dati di consumo disponibili risulta comunque inferiore alla variazione subita dall'indice dei prezzi al consumo nel periodo intercorrente dalla data dell'ultima variazione dei prezzi della telefonia pubblica e che pertanto la variazione proposta non pregiudica l'accessibilità del servizio;

RITENUTO opportuno, anche in esito alle consultazioni avute con le Associazioni dei Consumatori, di richiedere alla società Telecom Italia s.p.a. la fissazione di modalità trasparenti di comunicazione al pubblico delle nuove condizioni di fornitura del servizio, in aggiunta alla consueta pubblicazione sugli organi di stampa;

RITENUTE adeguate allo scopo che precede le modalità di comunicazione al pubblico proposte dalla società Telecom Italia s.p.a. con la nota n. 0022822-01 dell'11 settembre 2001, consistenti nella predisposizione sul proprio sito web di specifiche pagine riportanti i prezzi del servizio per ciascun Paese di destinazione e nell'attivazione, nel mese di gennaio 2001, di un servizio informativo gratuito, accessibile dagli impianti a disposizione del pubblico, attraverso apposita numerazione, pubblicizzata, quest'ultima, anche con idoneo testo informativo riportato sulle schede telefoniche;

RITENUTO opportuno, anche in considerazione della crescente presenza di utilizzatori non di madrelingua italiana, sia in virtù dei flussi turistici che di quelli migratori, che Telecom Italia effettui un'analisi delle esigenze di informazione di questa specifica fascia di clientela e proponga all'Autorità le misure che ritiene adeguate per il soddisfacimento di tali esigenze;

RITENUTO opportuno, in considerazione della prossima introduzione dell'Euro, che la società Telecom Italia illustri all'Autorità le proprie proposte relative all'evoluzione dei mezzi di pagamento e dei sistemi di tariffazione, oltre alle misure di comunicazione alla clientela che intende mettere in atto in occasione dell'introduzione della nuova valuta;

UDITA la relazione conclusiva del Commissario dott.ssa Paola Manacorda, ai sensi dell'art. 32 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## DELIBERA

### Art. 1

#### *Collocazione dei paesi nelle fasce di tariffazione*

1. Le comunicazioni internazionali da impianti destinati al pubblico sono riordinate, in relazione al Paese di destinazione, nelle fasce di tariffazione di cui alla seguente tabella:

Frontaliera	<ul style="list-style-type: none"><li>– dal distretto di SAN REMO verso il dipartimento delle Alpi marittime (NIZZA, ST. SAUVEUR SUR TINEÉ, LANTOSQUE, SOSPEL e CANNES) (FRANCIA);</li><li>– dal distretto di UDINE verso le reti di NOVA GORICA (SLOVENIA);</li><li>– dal distretto di AOSTA verso le reti di MARTIGNY (SVIZZERA);</li><li>– dal distretto di CHIAVENNA e di SONDRIO verso le reti di ST. MORITZ (SVIZZERA);</li><li>– dal distretto di DOMODOSSOLA verso le reti di BRIGA (SVIZZERA);</li><li>– dal distretto di SAN REMO verso il PRINCIPATO DI MONACO;</li><li>– dal distretto di CORIZIA verso le reti di NOVA GORICA (SLOVENIA);</li><li>– dal distretto di TRIESTE verso le reti di CAPODISTRIA e POSTUMIA (SLOVENIA);</li><li>– dal distretto di BRESSANONE, BRUNICO e MERANO alle reti del TIROLO (AUSTRIA);</li><li>– dai distretti di TARVISIO e TOLMEZZO alle reti della CARINZIA e del TIROLO orientale (AUSTRIA);</li><li>– dai distretti di BAVENO, CHIAVENNA, COMO, DOMODOSSOLA, MENAGGIO, SONDRIO, VARESE verso le reti di BELLINZONA, FAIDO, LOCARNO e LUGANO (SVIZZERA);</li><li>– dai distretti di BRESSANONE, BRUNICO e MERANO verso le reti di COIRA, DAVOS, ILANZ, SARGANS, ST. MORITZ e SCUOL (SVIZZERA);</li></ul>
-------------	---

Fascia 1	ALBANIA, AUSTRIA, BELGIO, BOSNIA ERZEGOVINA, BULGARIA, CANADA, REP. Ceca, CROAZIA, CIPRO, DANIMARCA, ISOLE FAEROER, FINLANDIA, FRANCIA, GERMANIA, GIBILTERRA, GRECIA, IRLANDA, ISLANDA, JUGOSLAVIA (Serbia e Montenegro), LIBIA, LUSSEMBURGO, MACEDONIA, MALTA, PRINCIPATO DI MONACO, NORVEGIA, PAESI BASSI, POLONIA, PORTOGALLO (incluse Isole Azzorre e Madeira), REGNO UNITO, REP. SLOVACCA, SLOVENIA, SPAGNA (compreso Principato d'Andorra), STATI UNITI D'AMERICA (tutti gli Stati), SVEZIA, SVIZZERA (compreso Liechtenstein), TUNISIA
Fascia 2	ALGERIA, ARGENTINA, BELIZE, BIELORUSSIA, BOLIVIA, BRASILE, CILE, CINA, COLOMBIA, EGITTO, EL SALVADOR, EQUADOR, ESTONIA, FILIPPINE, LETTONIA, LITUANIA, MAROCCO, MAURIZIO, MESSICO, MOLDAVIA, NIGER, NIGERIA, RUSSIA, UCRAINA, ROMANIA, SENEGAL, SRI LANKA, UNGHERIA
Fascia 3	AZERBAIJAN, BANGLADESH, COSTA D'AVORIO, CUBA, INDIA, ISRAELE, KENIA, LIBANO, NICARAGUA, SIRIA, VENEZUELA, TURCHIA
Fascia 4	tutti gli altri paesi

## Art. 2

*Modalità di tariffazione*

1. Alle fasce di tariffazione di cui all'art. 1 sono applicati i criteri di contabilizzazione di cui alla seguente tabella:

Fasce di tariffazione	Numero degli impulsi alla risposta dell'utente chiamato	Ritmo degli impulsi durante la chiamata, in secondi <sup>(1)</sup>
Frontaliera	2	30,0
Fascia 1	4	11,5
Fascia 2	4	8,5
Fascia 3	4	7,2
Fascia 4	4	5,0

<sup>(1)</sup> tariffazione sincrona posticipata

2. Il valore di ciascun impulso rimane invariato e pari a Lire 181,82 I.V.A. esclusa.

## Art. 3

*Misure permanenti per l'informazione della clientela*

1. Telecom Italia è tenuta a predisporre, entro il 31 gennaio 2002, un servizio di informazione della clientela a titolo gratuito accessibile da tutti gli apparati di telefonia pubblica 24 ore su 24, secondo le modalità di cui al presente articolo.

2. Il servizio di cui al comma 1 deve fornire ai richiedenti tutte le informazioni relative ai prezzi applicati per la fruizione dei servizi di telefonia pubblica.

3. La numerazione utilizzata per accedere al servizio di cui al comma 1 deve essere adeguatamente comunicata alla clientela; a tal fine tale numerazione deve essere riportata su tutte le schede utilizzabili per accedere al servizio di telefonia pubblica e deve essere indicata in maniera chiara ed evidente in tutti i posti di telefonia pubblica.

4. Telecom Italia è tenuta a mantenere ed aggiornare tempestivamente, nel proprio sito web, una corretta ed esaustiva informazione sui prezzi dei servizi di telefonia pubblica.

5. Telecom Italia è tenuta a presentare all'Autorità, entro il 31 gennaio 2002, una relazione che descrive le esigenze di informazione che riscontra presso la clientela non di madrelingua italiana e contenente proposte adeguate al soddisfacimento di tali esigenze.

#### Art. 4

##### *Introduzione dell'euro*

1. Telecom Italia è tenuta, entro e non oltre il 15 ottobre 2001, a presentare all'Autorità un piano relativo alle modalità di introduzione dell'euro per il servizio di telefonia pubblica, che illustri le proposte della società in merito all'evoluzione del sistema di tariffazione e dei mezzi di pagamento, nonché le specifiche iniziative di informazione della clientela che prevede di mettere in atto in tale occasione.

#### Art. 5

##### *Entrata in vigore*

1. Il presente provvedimento è notificato alla Società Telecom Italia s.p.a. che provvede a dare adeguata informativa alla clientela delle nuove modalità di erogazione del servizio nonché a predisporre quanto previsto all'art. 3 della presente delibera.

2. Il presente provvedimento è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

3. Le variazioni di cui all'art. 1 ed all'art. 2 del presente provvedimento si applicano a partire dal trentesimo giorno dalla pubblicazione del presente provvedimento nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Napoli, 26 settembre 2001

*Il Commissario relatore*

PAOLA MANACORDA

*Il Segretario generale*

ADRIANO SOI

*Il Presidente*

ENZO CHELI



Delibera n. 376/01/CONS del 26 settembre 2001

**Variazione delle condizioni di fornitura del servizio di telefonia internazionale tramite operatore**

*Gazzetta Ufficiale* 12 ottobre 2001, n. 238

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 26 settembre 2001;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante “Regolamento per l’attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni” ed, in particolare, l’art. 3 relativo al Servizio universale;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, recante “Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni”;

VISTO il decreto ministeriale 28 febbraio 1997 recante “Tariffe telefoniche internazionali”;

VISTO il decreto ministeriale 10 marzo 1998, recante “Finanziamento del servizio universale nel settore delle telecomunicazioni”;

VISTA la propria delibera n. 85/98, del 22 dicembre 1998, recante “Condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale”;

VISTA la propria delibera n. 101/99, del 24 giugno 1999, recante “Condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale alla luce dell’evoluzione dei meccanismi concorrenziali”;

VISTA la propria delibera n. 170/99, del 28 luglio 1999, recante “Introduzione della tariffa a tempo”;

VISTA la propria delibera n. 171/99, del 28 luglio 1999, recante “Regolamentazione e controllo dei prezzi di telefonia vocale offerti da Telecom Italia a partire dal 1 agosto 1999”;

VISTA la propria delibera n. 2/CIR/99, del 4 agosto 1999, concernente la “Applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per l’anno 1998”;

VISTA la propria delibera n. 197/99, del 7 settembre 1999, in materia di “Identificazione degli organismi di telecomunicazioni aventi notevole forza di mercato”;

VISTA la propria delibera n. 8/00/CIR concernente la “Applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per l’anno 1999”;

VISTA la nota n. 0013212-01 del 18 maggio 2001, e successive integrazioni, con la quale la società Telecom Italia s.p.a. ha presentato all’Autorità una proposta di variazione delle condizioni di fornitura del servizio di telefonia internazionale tramite operatore, svolto attraverso la numerazione 170, consistente nell’adozione di una diversa suddivisione dei Paesi di destinazione delle comunicazioni, nell’adozione di nuove modalità di tassazione delle chiamate e nella modifica dell’importo e delle modalità di addebito della quota fissa di accesso al servizio;

VISTO l’esito della riunione con le Associazioni dei Consumatori svoltasi in data 5 settembre 2001, ai sensi dell’art. 17, comma 1, del citato decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77;

CONSIDERATO che il servizio di telefonia internazionale tramite operatore rientra nel campo di applicazione del servizio universale come regolato dall’art. 3, comma 1, del d.P.R. 19 settembre 1997, n. 318;

CONSIDERATO che la proposta prevede di realizzare per le zone internazionali interessate al servizio una suddivisione analoga a quella prevista per la teleselezione internazionale da impianto di abbonato semplificando in tal modo il quadro tariffario;

RITENUTO opportuno, anche in esito alle consultazioni avute con le Associazioni dei Consumatori, di richiedere alla società Telecom Italia s.p.a. di attuare una comunicazione trasparente all'utente in merito all'addebito della quota fissa per l'accesso al servizio;

RITENUTO opportuno di richiedere alla società Telecom Italia s.p.a. l'adozione di misure a tutela dei consumatori al fine di garantire un'adeguata trasparenza nelle modalità di addebito della quota fissa per l'accesso al servizio, nel caso di comunicazioni non andate a buon fine;

RITENUTE adeguate agli scopi che precedono le misure proposte con la nota n. 0021075-01, del 10 agosto 2001, nella quale la società Telecom Italia s.p.a. ha previsto l'introduzione di un apposito messaggio informativo in ordine al costo del servizio e previsto particolari cautele circa l'addebito della quota fissa per l'accesso al servizio nel caso di comunicazioni non andate a buon fine;

UDITA la relazione conclusiva del Commissario dott.ssa Paola Manacorda, ai sensi dell'art. 32 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## DELIBERA

### Art. 1

#### *Collocazione dei paesi nelle zone di tariffazione*

1. Le comunicazioni internazionali, svolte con l'assistenza dell'operatore, sono riordinate, in relazione al Paese di destinazione, nelle zone di tariffazione attualmente fissate per la telefonia internazionale da impianto d'abbonato di cui alla seguente tabella:

Frontaliera	<ul style="list-style-type: none"> <li>– dal distretto di SAN REMO verso il dipartimento delle Alpi marittime (NIZZA, ST. SAUVEUR SUR TINEÉ, LANTOSQUE, SOSPEL e CANNES) (FRANCIA);</li> <li>– dal distretto di UDINE verso le reti di NOVA GORIKA (SLOVENIA);</li> <li>– dal distretto di AOSTA verso le reti di MARTIGNY (SVIZZERA);</li> <li>– dal distretto di CHIAVENNA e di SONDRIO verso le reti di ST. MORITZ (SVIZZERA);</li> <li>– dal distretto di DOMODOSSOLA verso le reti di BRIGA (SVIZZERA);</li> <li>– dal distretto di SAN REMO verso il PRINCIPATO DI MONACO;</li> <li>– dal distretto di GORIZIA verso le reti di NOVA GORIKA (SLOVENIA);</li> <li>– dal distretto di TRIESTE verso le reti di CAPODISTRIA e POSTUMIA (SLOVENIA);</li> <li>– dal distretto di BRESSANONE, BRUNICO e MERANO alle reti del TIROLO (AUSTRIA);</li> <li>– dai distretti di TARVISIO e TOLMEZZO alle reti della CARINZIA e del TIROLO orientale (AUSTRIA);</li> <li>– dai distretti di BAVENO, CHIAVENNA, COMO, DOMODOSSOLA, MENACGIO, SONDRIO, VARESE verso le reti di BELLINZONA, FAIDO, LOCARNO e LUGANO (SVIZZERA);</li> <li>– dai distretti di BRESSANONE, BRUNICO e MERANO verso le reti di COIRA, DAVOS, ILANZ, SARGANS, ST. MORITZ e SCUOL (SVIZZERA);</li> </ul>
Zona 1	AUSTRIA, BELGIO, CANADA, DANIMARCA, FINLANDIA, FRANCIA, GERMANIA, GRECIA, IRLANDA, LUSSEMBURGO, NORVEGIA, PAESI BASSI, PORTOGALLO (incluse Isole Azzorre e Madeira), PRINCIPATO DI MONACO, REGNO UNITO, SPAGNA (compreso Principato d'Andorra), STATI UNITI D'AMERICA (tutti gli Stati), SVEZIA, SVIZZERA (compreso Liechtenstein)
Zona 2	ALBANIA, BOSNIA ERZEGOVINA, BULGARIA, REP. CECA, CROAZIA, CIPRO, GIBILTERRA, JUGOSLAVIA (Serbia e Montenegro), ISOLE FAEROER, ISLANDA, LIBIA, MACEDONIA, MALTA, POLONIA, REP. SLOVACCA, SLOVENIA, TUNISIA, ROMANIA, UNGHERIA

Zona 3	ALGERIA, BIELORUSSIA, ESTONIA, LETTONIA, LITUANIA, MAROCCO, MOLDAVIA, RUSSIA, TURCHIA, UCRAINA
Zona 4	AUSTRALIA, CINA, COREA DEL SUD, HONG KONG, FILIPPINE, GIAPPONE, INDIA, INDONESIA, MALAYSIA, NUOVA ZELANDA, SINGAPORE, TAIWAN, THAINLANDIA
Zona 5	ARGENTINA, BRASILE, CUBA, EGITTO, ISRAELE, MESSICO, SUD AFRICA, VENEZUELA
Zona 6	Tutti gli altri paesi

## Art. 2

*Modalità di tariffazione*

1. Alle zone di tariffazione cui all'art. 1 sono applicati i criteri di tariffazione di cui alla seguente tabella:

Zone di tariffazione	Importo alla risposta dell'utente chiamato	Prezzo al minuto
Frontaliera e Zona 1	500	400
Zona 2	500	600
Zona 3	500	900
Zona 4	500	1.400
Zona 5	500	1.800
Zona 6	500	3.000

- 1) le conversazioni sono tassate al minuto;  
2) ogni frazione di minuto è arrotondata al minuto intero.

2. Per l'accesso al servizio è applicata una quota fissa di Lire 6.000 I.V.A. esclusa.

3. Non si dà luogo all'addebito della quota fissa di cui al comma che precede nei seguenti casi:

a) quando risulti accertata la condizione di non andata a buon fine della comunicazione per problematiche tecnico-funzionali connesse all'espletamento del servizio e, nell'impossibilità di tale accertamento, quando i tentativi di connessione si protraggano inutilmente per un tempo superiore alle tre ore;

b) nel caso di interruzione della connessione non provocata dai due corrispondenti, qualora il chiamante richieda nuovamente la connessione entro tre minuti dall'interruzione.

## Art. 3

*Entrata in vigore*

1. Il presente provvedimento è notificato alla Società Telecom Italia s.p.a. che provvede a dare adeguata informativa alla clientela delle nuove modalità di erogazione del servizio nonché a predisporre quanto previsto nella comunicazione del 10 agosto 2001 citata nelle premesse.

2. Il presente provvedimento è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 26 settembre 2001

*Il Commissario relatore*  
PAOLA MANACORDA

*Il Presidente*  
ENZO CHELI

*Il Segretario generale*  
ADRIANO SOI

Delibera n. 417/01/CONS del 7 novembre 2001

**Emanazione di linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 7 novembre 2001;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lettere i) e l);

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante "Regolamento per l'attuazione delle direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni" e, in particolare, gli articoli 7, commi 1 e 12, e 16, comma 1, lettera d);

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, recante "Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni";

VISTO il decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, recante "Disposizioni per l'introduzione dell'Euro nell'ordinamento nazionale, a norma dell'articolo 1, comma 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433" e, in particolare, gli articoli 3 e 4;

VISTO il decreto legislativo 15 giugno 1999, n. 206, contenente disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo del 24 giugno 1998;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 3 giugno 1997 concernente "Problematiche connesse all'introduzione dell'Euro";

VISTO il regolamento CE n. 1103/97 del Consiglio del 17 giugno 1997, relativo a talune disposizioni per l'introduzione dell'Euro, e, in particolare, gli articoli 4 e 5;

CONSIDERATO che la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 3 giugno 1997 richiede alle amministrazioni pubbliche di svolgere un ruolo di guida nel processo di introduzione dell'Euro, anche al fine di facilitare la transizione all'Euro per i cittadini e per le imprese;

CONSIDERATI i provvedimenti dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato in applicazione del decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74, come modificato dal decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 67;

SENTITA l'Associazione Nazionale Utenti Italiani di Telecomunicazioni in data 10 settembre 2001;

SENTITE le società Blu, H3G, Omnitel, Wind Telecomunicazioni e Telecom Italia Mobile in data 17 settembre 2001;

SENTITE le società Atlantel, Edisontel, Fastweb, King Com e TU Telecomunicazioni in data 20 settembre 2001;

SENTITE le società Albacom, Link Up, Noicom, Plug It, Publitel, Tele 2, Telecom Italia, Tibercom e Vox-tel in data 21 settembre 2001;

SENTITA la società Telecom Italia in merito all'introduzione dell'Euro per quanto concerne la telefonia pubblica in data 25 settembre 2001;

SENTITE le associazioni MDC - Movimento di Difesa del Cittadino, Adiconsum, Federconsumatori, Lega Consumatori, ADOC in data 25 settembre 2001;

SENTITA la società Policom in data 26 settembre 2001;

SENTITA la società IPSE 2000 in data 28 settembre 2001;

SENTITA l'Associazione Utenti Pubblicità Associati in data 28 settembre 2001

SENTITE le società Infostrada e Albacom in merito all'introduzione dell'Euro per quanto concerne la telefonia pubblica in data 4 ottobre 2001;

VISTO il documento dell'Associazione Cittadinanza Attiva del 24 gennaio 2001;

VISTO il documento dell'Associazione ADOC del 18 settembre 2001;

VISTO il documento dell'Associazione Centro Tutela Consumatori Utenti del 20 settembre 2001;

VISTO il documento dell'Associazione Nazionale Utenti Italiani di Telecomunicazioni del 25 settembre 2001;

VISTO il documento dell'Associazione MDC - Movimento di Difesa del Cittadino del 25 settembre 2001;

VISTO il documento della società Omnitel Pronto Italia del 26 settembre 2001;

VISTI i documenti delle società Blu e Plug It del 27 settembre 2001;

VISTO il documento dell'Associazione UPA del 28 settembre 2001;

VISTO il documento della società Noicom del 28 settembre 2001;

VISTO il documento della società Telecom Italia Mobile del 1° ottobre 2001;

VISTO il documento condiviso dalle società Adriacom, Blixer, Link Up, Lombardiacom, Peppercom, Serenacom e Tibercom del 1° ottobre 2001;

VISTI i documenti delle società Edisontel, Publitel e Telecom Italia del 2 ottobre 2001;

VISTO il documento della società Atlantel del 3 ottobre 2001;

VISTO il documento della società Policom del 4 ottobre 2001;

VISTO il documento della società BLU del 5 ottobre 2001;

VISTO il documento della società Fastweb dell'8 ottobre 2001;

VISTO il documento della società Wind Telecomunicazioni del 9 ottobre 2001;

VISTO il documento della società Telecom Italia del 15 ottobre 2001;

VISTO il documento dell'Associazione Altro consumo del 19 ottobre 2001;

VISTI i documenti delle società Albacom e Wind Telecomunicazioni del 24 ottobre 2001;

CONSIDERATO che gli operatori presenti alle audizioni indette dall'Autorità hanno comunicato di avere già intrapreso le necessarie azioni per assicurare il rispetto delle modalità di conversione definite nel richiamato decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213;

CONSIDERATO che l'utilizzazione, ai fini della conversione in Euro, di un numero di decimali anche superiore a quello minimo previsto dal suddetto decreto legislativo n. 213/98 garantisce una maggiore accuratezza nella conversione dei prezzi, in particolare per quei prezzi espressi in unità o decine di lire che sono utilizzati nella determinazione degli importi totali da fatturare alla clientela;

CONSIDERATO che per tali prezzi l'utilizzazione di 6 decimali di Euro nel calcolo di conversione sembra rappresentare una sufficiente garanzia di accuratezza;

CONSIDERATO che l'offerta di servizi di telecomunicazioni è generalmente soggetta a regime di prezzo;

CONSIDERATO che l'Autorità ha richiesto agli operatori che forniscono servizi di telefonia pubblica di adeguare gli apparati e le modalità di pagamento alla imminente introduzione dell'Euro e li ha sollecitati a comunicare le nuove modalità di utilizzo e di fatturazione da telefoni pubblici;

RITENUTO di dover assicurare, nell'interesse del corretto funzionamento e sviluppo del mercato delle telecomunicazioni, il rispetto del principio della trasparenza nelle comunicazioni anche mediante l'indicazione di linee guida che siano di indirizzo per una corretta e trasparente informazione verso il mercato e di tutela per l'invarianza dei prezzi a seguito dell'introduzione dell'Euro;

RITENUTO che l'indicazione dei prezzi finali inclusivi di IVA rappresenti un elemento di maggiore trasparenza per le offerte di servizi alla clientela residenziale;

RITENUTO opportuno che i prezzi dei servizi siano comunicati integralmente alla clientela, con l'evidenziazione di tutte le cifre decimali utilizzate per la conversione;

RITENUTA la necessità, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e scelte più consapevoli da parte degli utenti intermedi e/o finali, di indirizzare i fornitori di servizi di telecomunicazioni verso modalità di comunicazione al pubblico che garantiscano una completa informazione sulle caratteristiche essenziali dei servizi offerti;

RITENUTO che la confrontabilità delle offerte sia un elemento essenziale per garantire la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali;

RITENUTA la necessità, al fine di garantire la più ampia pubblicità delle condizioni di offerta dei servizi, che ciascun operatore mantenga aggiornato un catalogo delle offerte vigenti, consultabile al pubblico;

RITENUTO che l'introduzione dell'Euro come moneta circolante richieda un particolare impegno informativo nei confronti della clientela da parte delle società del settore;

UDITA la relazione del Commissario dott.ssa Paola Manacorda, ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo unico

1. Sono adottate le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro.

2. Le linee guida di cui al comma 1 sono riportate nell'allegato A alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera è pubblicata sul Bollettino e sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 7 novembre 2001

*Il Commissario relatore*

PAOLA MANACORDA

*Il Presidente*

ENZO CHELI

*Il Segretario generale*

ADRIANO SOI

## Allegato A

**Linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro**

Le linee guida di seguito indicate sono rivolte ai soggetti tenuti a comunicare all'Autorità le condizioni di offerta dei servizi ai sensi dell' art. 7, comma 12, e dell'art. 16, comma 1, lettera d) del d.P.R. 19 settembre 1997, n. 318.

Le indicazioni che seguono hanno carattere di indirizzo verso modalità di comunicazione al pubblico, rispondenti al necessario principio di trasparenza, che garantiscano la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria e facilitino i processi di comparabilità dei prezzi.

In relazione alle modalità di comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi, tutti gli operatori licenziatari sono invitati ad attenersi ai seguenti principi:

1. indicare con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili l'esistenza di eventuali limitazioni (territoriali, tecniche, temporali o di altra natura) alla sottoscrizione o all'utilizzo dei servizi pubblicizzati;

2. segnalare nella comunicazione, quando essa sia indirizzata al pubblico attraverso mezzi di comunicazione che richiedono una sintesi nella presentazione delle offerte, le caratteristiche essenziali indicate nel punto precedente o comunque rinviare, secondo i principi di trasparenza e di proporzionalità, con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili, ad una descrizione completa che sia facilmente reperibile in forma scritta dai potenziali clienti con l'indicazione di dove sia possibile reperirla. In assenza di punti di vendita aperti al pubblico nel territorio, la comunicazione pubblicitaria può rinviare con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili a servizi di assistenza clienti che comunichino al potenziale cliente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio e sugli eventuali vincoli nelle modalità da quest'ultimo richieste (es. lettera, telefax, posta elettronica);

3. evidenziare, qualora nella comunicazione al pubblico siano indicate le condizioni economiche di offerta del servizio, con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili, tutti gli oneri accessori eventualmente previsti (per es. canoni e contributi), nonché le modalità di tariffazione (per esempio a forfait, a tempo, a scatti, presenza di importi alla risposta, nonché eventuale durata degli scatti, livello degli importi alla risposta) e, nel caso di servizi fatturati su base temporale, l'indicazione del prezzo del servizio per unità di tempo (ad esempio, per i prezzi a tempo, il costo al minuto);

4. esprimere i prezzi dei servizi inclusivi di IVA, nel caso di comunicazioni di offerte rivolte, anche non esclusivamente, alla clientela residenziale;

5. rendere disponibile sui siti web degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica, un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all'utilizzo dei servizi.

Con riferimento alla prossima introduzione dell'euro come valuta nazionale, gli operatori sono invitati ad attenersi, oltre alle norme generali di cui al decreto legislativo n. 213/98, ai seguenti principi:

6. comunicare al più presto ai propri clienti, possibilmente in allegato alla fattura, gli equivalenti prezzi in euro che saranno applicati ai servizi offerti;

7. dare tempestivamente avvio, nel caso di servizi prepagati, ad una adeguata campagna di comunicazione e rendere disponibile sul proprio sito web e in tutti i propri punti vendita (diretti ed indiretti) un'informazione dettagliata sui prezzi in euro applicati per i contratti in essere;

8. indicare integralmente, nelle comunicazioni al pubblico, i prezzi in euro effettivamente applicati a seguito della conversione;

9. attenersi, nel caso di informazioni monetarie visualizzate sui terminali degli utenti (ad esempio il costo di singole comunicazioni o l'indicazione del credito residuo per abbonati mobili prepagati) e ove tecnicamente possibile, alle regole di conversione di cui al decreto legislativo n. 213 del 24 giugno 1998;

10. adeguare i servizi di assistenza alla clientela (call-center) alle prevedibili maggiori esigenze di informazione nei mesi precedenti e immediatamente successivi all'introduzione dell'euro come moneta circolante;

11. comunicare all'Autorità l'elenco completo dei servizi per i quali si limiteranno ad effettuare la conversione in euro secondo le disposizioni di cui al predetto decreto legislativo n. 213/98, senza modificare in alcun modo né il livello dei prezzi applicati, né le condizioni di offerta del servizio. Per i servizi comunicati in tale elenco, le imprese sono esonerate dalla comunicazione attraverso il formulario di cui alla delibera dell'Autorità n. 83/01/CONS del 14 febbraio 2001.